附件 4　有關履行服務承諾的統計數字 (二零零四年四月一日至二零零五年三月三十一日)

(A) 查詢

	回覆時間		
致電或親臨本署提出的查詢 *	即時	30 分鐘內	30 分鐘後
	11,792 (100%)	0	0
以書面提出的查詢 *	5 個工作天內	6 至 10 個工作天內	10 個工作天後
	39 (95.12%)	1 (2.44%)	1 (2.44%)

* 不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴

	回覆時間		
初步評審／發出認收函件 *	5 個工作天內 （目標：80%）	6 至 10 個工作天內 （目標：20%）	10 個工作天後
	2,905 (94.04%)	128 (4.15%)	56 (1.81%)

* 不包括有可能成為正式投訴的個案，以及不在職權範圍內或因受條文限制而不得調查的個案。

	不在職權範圍內或因受條文限制而不得調查的個案			其他個案		
已終結的個案	10 個工作天內 (目標:70%)	11 至 15 個工作天內 (目標:30%)	15 個工作天後	少於 3 個月 (目標:60%)	3 至 6 個月內 (目標:40%)	6 個月後
	682 (62.63%)	374 (34.34%)	33 (3.03%)	1,331 (43.29%)	1,652 (53.72%)	92 (2.99%)

(C) 團體參觀及講座

	回覆時間	
要求由專人帶領參觀本署的團體數目	5 個工作天內	5 個工作天後
	44 (100%)	0
邀請本署人員主持講座的團體數目	10 個工作天內	10 個工作天後
	7 (100%)	0